

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR LOS
ESTUDIANTES DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA EN
LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO DE SANTA MARTA.**

Pedro Andrés López González
Margarita Elena Suarez Navarro
Eilien Gisek Tovio Martínez

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ODONTOLOGIA
SANTA MARTA D.T.C.H.
2013

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR LOS
ESTUDIANTES DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA EN
LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO DE SANTA MARTA.**

Pedro Andrés López González
Margarita Elena Suarez Navarro
Eilien Gisek Tovio Martínez

Trabajo de grado para optar el titulo como odontólogo

Asesor científico
Dr. Luis Armando Vila Sierra

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ODONTOLOGIA
SANTA MARTA D.T.C.H.

2013

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Resumen.....	4
Abstract.....	5
Introducción.....	6
Descripción del proyecto.....	9
1. Planteamiento del problema.....	9
2. Justificación.....	11
3. Objetivos.....	12
4. Referencia teórica.....	13
5. Marco legal.....	20
Diseño metodológico.....	22
1. Tipo y Diseño de investigación.....	22
2. Población.....	22
3. Muestra.....	22
4. Recolección de datos.....	23
Resultados.....	24
Alcances y Limitaciones.....	37
Conclusión.....	38
Discusión.....	42
Recomendaciones.....	44
Anexo.....	45
Bibliografía.....	48

**NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR LOS
ESTUDIANTES DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA EN
LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO DE SANTA MARTA.**

RESUMEN

La satisfacción de los usuarios es una característica que ha cobrado valor e importancia en los últimos años en el área odontológica, es considerada como base para determinar la calidad en la atención en el área de salud. Son pocas las investigaciones realizadas sobre este tema por esto el propósito de esta investigación fue dar a conocer el nivel de satisfacción que presentaron los usuarios que fueron atendidos en los diferentes centros de salud por los estudiantes de prácticas profesionales del programa de Odontología de la Universidad del Magdalena, en el período 2013-I; Los resultados fueron obtenidos mediante un estudio descriptivo de cohorte transversal gracias a la implementación de encuesta, realizadas a 313 pacientes, con las que se logró la obtención de datos, que serán utilizados como guía para el mejoramiento en la atención con el fin de ofrecer una mejor calidad en el servicio prestado a los pacientes. Los resultados del estudio demuestran que la mayoría de los pacientes atendidos en los centros de salud Empresa Social del Estado Alejandro Próspero Reverend, se encuentran satisfechos con los servicios prestados por los estudiantes, debido a que estos opinan que los procedimientos, atención y servicios suministrados por parte de los estudiantes de prácticas formativas son excelentes.

Palabras claves: satisfacción, calidad, servicio, pacientes.

ABSTRACT

The user satisfaction is a feature that has gained value and importance in recent years in the dental field, is considered as the basis for quality of care in the health area. Little research has been done on this subject therefore the purpose of this investigation was to show the level of satisfaction that showed users were treated at different health posts by the students of professional practice dentistry program at the University of Magdalena, in the period 2013-I, the results were obtained using a descriptive cross-sectional cohort study by implementing survey, conducted at 313 patients, was achieved with data collection, to be used as a guide for improving attention in order to provide better quality of service provided to patients. Survey results show that most of the patients seen in the health posts of the State Social Enterprise Alejandro Prospero Reverend, are satisfied with the services provided by the students, because they believe that these procedures, care and services provided by the students are excellent training practices.

Keywords: satisfaction, quality, service, patients.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los pacientes es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención, ha venido cobrando mayor importancia, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud. (Seclén-Palacin J y Ch. Darras, 2005)

Pensando en el bienestar de las personas de estratos socioeconómicos bajos y en el desarrollo integral de los estudiantes del programa de Odontología de la Universidad del Magdalena, desde hace varios años se han venido implementando la metodología de prácticas profesionales desarrolladas en diferentes centros de salud con la finalidad de permitir que los estudiantes de X semestre pongan en práctica sus conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas durante todo su proceso de aprendizaje, con esta finalidad cada semestre son enviados un determinado número de estudiantes a los diferentes puesto de salud que se encuentran suscritos a la Empresa Social del Estado ALEJANDRO PROSPERO REVEREND para que desarrollen sus prácticas profesionales y creen una conciencia social, además de que sean generadas bases sólidas en su desempeño como odontólogos integrales encaminados al bienestar de la comunidad. Es por esto que queremos conocer el nivel de satisfacción que tienen los pacientes frente a dicha atención para desarrollar estrategia tendientes a mejorar y a optimizarla.

Con esto se logrará incrementar además del mejoramiento de las condiciones de salud oral, la satisfacción del paciente y el reconocimiento y prestigio de la institución de salud, lo cual generará como resultado final que el alumno al egresar busque la satisfacción de sus pacientes, obteniendo con ello mayor éxito en su práctica profesional.

Por estas razones los objetivos de los servicios no pueden limitarse a alcanzar el alivio del paciente, sino el buscar incrementar su entusiasmo y confianza en las instituciones de salud. El conocimiento científico y técnico pueden generar productos o servicios de alta calidad, pero es la aceptación del consumidor la que, finalmente, valida integralmente el proceso de atención.

(Gopalakrishna P, Munnalene V. 1993)

Los servicios dentales desde 1980 se han centrado en explicar la percepción de los pacientes sobre algunas características de los servicios y su relación con el profesional, sin embargo, un trabajo reciente sugiere que la satisfacción es el resultado de un complejo proceso en el que primero se deben observar los atributos de los servicios dentales, pero en segundo lugar es necesario estudiar cómo los diferentes grupos reaccionan frente a esos atributos. Así, el hecho de que se encuentren altas tasas de satisfacción, aún en grupos de pacientes que han tenido malas experiencias, puede explicarse porque los pacientes responden de acuerdo a lo que ellos piensan que los servicios “deberían” y “no deberían” cumplir (deber ser) y lo que puede o no ser responsabilidad de ellos (culpa), de manera que sus expectativas se modifican de acuerdo con una escala de valores que puede atenuar su visión crítica ante la atención recibida. (Elizondo E.J, Quiroga GM, Palomares GP, Martínez GG. 2011)

En el caso de la atención odontológica, destaca el estudio clásico llevado a cabo en 1977 por la Universidad de Londres, mediante un cuestionario aplicado a las personas que recibieron tratamiento, en un programa especial, en el lapso de ese año y en el cual se exploraba la satisfacción con la duración de las citas, el tiempo de espera, la confianza en los operadores, así como sus conocimientos y opinión sobre cada cuanto conviene visitar al dentista y porqué, además de indagar factores de riesgo odontológico percibidos por los mismos pacientes. (Lara Flores N y V López Cámara 2002.)

Así como el realizado en 1980 en la Universidad de Massachussets donde encontraron que los pacientes estaban altamente satisfechos con el ambiente de la clínica; 90% reportaron un trato con cortesía, y 94% pensó que el esfuerzo fue hecho para que ellos sintieran menos ansiedad y más confortables. 97% estuvo satisfecho con la explicación del examen y del tratamiento, 51% percibió la calidad del tratamiento como excelente, y 57% expresó estar muy satisfechos con el servicio, 33% satisfecho y 4% insatisfecho. Los pacientes manifestaron específicos aspectos negativos de la clínica como: el tiempo de espera para obtener una cita (36%), ser atendido una vez por semana (30%). (Elizondo J, Quiroga M, Palomares I, Martínez G. 2011)

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los usuarios que asisten a los diferentes centros de salud de la ciudad de santa marta, van en busca de una buena atención en la consulta odontológica. Algunos pacientes les gusta charlar y explicar detalladamente sus desagrados, mientras que otros solo quieren solucionar definitivamente sus molestias cuando surge una urgencia, sin embargo, en algunas ocasiones alguno de ellos no lo consiguen, debido a la falta de recursos humanos y técnicos (personal, insumos odontológicos e instrumental). La atención en odontología, se ha vuelto necesaria considerando la gran demanda de los pacientes, sin embargo es notable las deficiencias que se presentan para lo exigido por los usuarios que requieren una adecuada atención.

Establecer una relación entre los estudiantes en formación y la comunidad implica que desde la primera cita el estudiante se comprometa con la salud del paciente que acude a él y, para que esta relación progrese, es necesario brindarle el mejor servicio posible brindando confianza y comodidad.

Este vínculo implica respeto y confianza que se origina a partir del primer encuentro. Por lo tanto, esta es clave para lograr una buena relación. Esto influye ciertamente en el tratamiento: así el paciente logrará una máxima satisfacción y plena seguridad, además reducirá el componente de ansiedad de este.

De no existir una adecuada aceptación por parte de la comunidad, podría repercutir en el desarrollo de la relación entre el estudiante en formación y el paciente, para ello hay que tener en cuenta que toda labor que se realice sea orientada al agrado de los pacientes, teniendo prioridad la calidad y el tiempo que se le brinda al paciente en cada atención.

Teniendo en cuenta que el estudiante de odontología desempeña sus prácticas profesionales en los centros de salud de la ciudad de santa marta, es importante tener conocimiento del grado de aceptación que tienen los pacientes hacia los practicantes para poder determinar de esta forma si el servicio prestado a la comunidad les brinda satisfacción.

Para lo cual se hace necesario que se realicen estudios en los diferentes centros de salud integrando características como calidad, atención y servicio para medir el nivel de satisfacción de los usuario, permitiendo que esto sirvan de base para posteriores estudios académicos y científicos que busquen solucionar los posibles problemas existentes y de esta manera faciliten el desarrollo integral de los estudiantes que desarrollan sus prácticas profesionales.

Por lo anterior surge la siguiente pregunta de investigación: **¿CUAL ES EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR LOS ESTUDIANTES DE ODONTOLOGIA DE LA UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA EN LOS CENTROS DE SALUD DEL DISTRITO DE SANTA MARTA?**

JUSTIFICACION

Esta investigación se realizó con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por los estudiantes de odontología de la Universidad del Magdalena en los diferentes centros de salud de la ciudad de Santa Marta. Obteniendo de esta forma resultados que nos ayudarán a medir el nivel de calidad brindada por los estudiantes desde el punto de vista del usuario.

Teniendo en cuenta que el programa de Odontología, tiene como finalidad formar profesionales aptos para propiciar la generación, apropiación, recreación y verificación de conocimientos, dentro de los ámbitos científicos, investigativos sociales, económicos y humanitarios, esta investigación es conveniente desde el punto de vista educativo, odontológico y administrativo porque los resultados obtenidos al medir el grado de satisfacción de los pacientes que son atendidos en la Empresa Social del Estado ALEJANDRO PROSPERO REVEREND por los estudiantes de prácticas profesionales pueden proveer información de gran utilidad para poder entender o predecir el comportamiento del paciente, esto permitirá no solo desarrollar una relación más estrecha con el paciente sino que también contribuirá a identificar, analizar y a evaluar los problemas o situaciones que generen insatisfacción del proceso de atención odontológica y a definir y promover las medidas preventivas o correctivas necesarias por parte del programa de Odontología, a fin de mejorar la calidad y eficacia con que se prestan los servicios.

Se realizó este estudio debido a la falta de información y los pocos proyectos enfatizados en buscar calidad en la atención en la ciudad de Santa Marta, de esta manera se logró recopilar datos para brindarle al estudiante de prácticas profesionales información sobre sus destrezas, falencias, calidad humana, y que alcance de esta forma llenar todas las expectativas que el paciente refiere en su consulta. Contribuyendo también así a lograr la certificación de calidad mediante la acreditación del programa, para una mejor proyección hacia el futuro y destacar de esta forma por su calidad y servicio prestado hacia la comunidad, la región y el Caribe.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por los estudiantes de odontología de la Universidad del Magdalena en los centros de Salud del Distrito de Santa Marta.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Relacionar el nivel de satisfacción del paciente con las variables de edad, el sexo, y las instituciones prestadoras de servicios de salud, atendidos por los estudiantes de prácticas profesionales de la Universidad del Magdalena, que asisten a los centros de salud de santa marta.
- ❖ Identificar las situaciones que generan inconformidad a los pacientes que asisten a los centros de salud frente a los estudiantes de prácticas profesionales del Programa de Odontología.
- ❖ Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes frente a los procedimientos realizados por los estudiantes de prácticas profesionales de la Universidad del Magdalena, que asisten a los centros de salud de santa marta.

REFERENCIA TEORICA

Según el Ministerio de la Protección Social, (Decreto 1011 del 2006, artículo 2): “la atención de salud se define como el conjunto de servicios que se presta al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales, en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se presta a toda la población. La calidad de la atención de salud, se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, con un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, para lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”.

La Organización Mundial de la Salud (2000), incluye en el concepto de calidad a grupos involucrados: clientes (pacientes), proveedores, planificadores, personal de Salud. Este organismo internacional, rector de la Salud a nivel mundial, concibe la calidad como: “La Calidad en la atención de Salud consiste en la apropiada ejecución (de acuerdo en las estándares) de investigaciones de probada seguridad, que son económicamente accesible a la población en cuestión y que posee la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición”. (Gonzalez B; Cordero N. 2003)

La Satisfacción se define como la medida en que la atención sanitaria ofertada en el servicio llena las expectativas e intereses de los usuarios y proveedores. Esta dimensión puede estar referida como mínimo a tres componentes: la percepción de los aspectos organizativos (ambiente físico, tiempos de espera, equipamiento, salario, horario de trabajo, etc.), los efectos psicológicos de la acción sanitaria y las relaciones personales percibidas durante el proceso de atención. (Reinaldo E. 2005).

Ninguna definición de la calidad tiene utilidad real para evaluar y mejorar la calidad de la atención odontológica, y por consiguiente de los servicios que la operan, si no se tiene concebido el cómo puede ser medida dicha calidad. Es evidente que los productos o servicios pueden contener una gran variedad de atributos a la hora de considerar las exigencias y expectativas de sus interesados. Sin embargo, la tendencia de estas exigencias en las investigaciones realizadas se ha enmarcado históricamente en dimensiones definidas de la organización del servicio lo que lo hace vulnerable a la medición mediante indicadores específicos.

La aplicación de calidad en los servicios de salud es uno de los factores básicos que permiten disminuir el grado de mala praxis y prevenir riesgo, fracasos y traumas en los pacientes. Un servicio de salud adecuado, un buen trato por parte del personal y una correcta aplicación del tratamiento son los servicios que busca el paciente. Cuando sea posible y accesible, el usuario exige tecnología de vanguardia. (Gonzalez B; Cordero N. 2003)

Paz-calles y Quintero (1990), citado de Gonzalez B, Cordero N: “recomiendan fomentar en la población estudiantil de odontología principios morales, éticos, económicos, gerenciales con el propósito de cambiar la salud bucal de curativa a preventiva, formando profesionales de la salud en las áreas integrales y con visión social”.

Hellriegel, D.¹ et al. (1999), citado Gonzalez B, Cordero N: “señalan que la calidad es la peculiaridad y la característica de un producto o servicio que se relaciona con la capacidad de satisfacer determinadas necesidades, la mejoría de la calidad es imprescindible para que las organizaciones sigan siendo competitivas. La administración de la calidad total es una filosofía organizacional y estratégica a largo plazo que hace que las continuas mejorías en la calidad sean responsabilidad de todos los empleados. Exigen dedicación para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes”.

¹Dr. Hellriegel, es miembro de los comités de revisión editorial de la Academia de Gestión Ejecutiva y dinámica organizacional. Ha sido consultor con una variedad de grupos y organizaciones, incluyendo Ministerio de Industria y Comercio (Nación de Kuwait), Ministerio de Agricultura (Nación de la República Dominicana), Asamblea Americana de Escuelas Universitarias de Negocios de Texas.

En la medición de la satisfacción del paciente debemos considerar, entre otros aspectos, que el usuario participe en la toma de decisiones relacionadas con su salud; que el usuario tenga acceso a la información sobre su salud; que el usuario reciba toda la información que requiere sobre su estado de salud y tratamiento; que el usuario reciba un trato humano, goce plenamente de todos sus derechos y no reciba agravios a su dignidad; que el tiempo transcurrido entre la búsqueda de atención y la provisión del servicio no genere riesgos o molestias además de las que ocasionó la búsqueda de atención; que las características físicas de la unidad de servicio, como limpieza, disponibilidad de baños, amplitud e iluminación, sean apropiadas.

La satisfacción del paciente, en las atenciones de salud en general, ha demostrado la importancia de la confianza del paciente con el profesional, en relación a la calidad de la atención. Esto es muy relevante en todos los aspectos de la atención dental, pero es particularmente importante en situaciones donde la cooperación del paciente es vital, como por ejemplo en la terapia periodontal y en la atención de niños. Que los dentistas conversen y sean comunicativos con los niños es un importante criterio de evaluación por los pacientes. Estudios han reportado desde hace muchos años, la importancia de la comunicación y la entrega de información a los pacientes.

La satisfacción con la atención dental está fuertemente influenciada con experiencias previas, la importancia de la comunicación y la entrega de información a los pacientes. Está demostrado que los pacientes ansiosos están más propensos a estar insatisfechos con la atención dental. (Muza R. y Muza P. 2008)

La satisfacción de los usuarios y los proveedores de salud constituye una importante dimensión subjetiva del proceso de calidad de la atención que ofrece una institución. (Pérez C.; Reyes R; Llantá M; Fortes M; Ochoa I. 2008)

La calidad posee una connotación histórico-cultural, es específica para una sociedad concreta, para un momento histórico determinado, para una institución en particular, y en ella juegan un importante papel los factores subjetivos o psicosociales (las creencias, la idiosincrasia, los valores, entre otros).

Según Donabedian² citado de Pérez C, Reyes R & col: "el grado de calidad es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades e incluye estructura, procesos y resultados como los tres componentes de una armazón conceptual para evaluar la atención sanitaria y, bajo esta teoría, existe una relación funcional fundamental entre estos tres elementos tal que uno le sigue al otro."

Como definen B. Zas³ & col, citado de Pérez C, Reyes R & col: "el proceso de la calidad total llevada a su máxima expresión se convierte en una forma de vida organizacional, hace que cada persona involucrada desempeñe sus tareas completas y cabalmente, en el momento preciso y en el lugar que le corresponde. Esta se define por el usuario y no por la institución; es un enfoque de dar al usuario lo que él necesita, desea, quiere y demanda, es crear usuarios satisfechos."

La satisfacción del paciente con la atención odontológica se considera uno de los valores deseables de la prestación de un servicio y debe ser uno de los objetivos de los prestadores del mismo. Donabedian lo ha incluido como un elemento que marca el nivel de salud en sí mismo. En la evaluación de la prestación del servicio en atención oral, la satisfacción debe cubrir el contexto, el proceso y el resultado de la experiencia del paciente con el servicio. (López O; Cerezo M; Paz A. 2010)

²El Profesor Avedis Donabedian es considerado el pionero de la moderna concepción de la Calidad de la Atención Médica. introdujo los conceptos de Estructura, Proceso y Resultado, que constituyen hoy día el paradigma dominante de evaluación de la calidad de la atención a la salud.

³Licenciada en Psicología-1985. Especialista en Psicología de la Salud-1997. Máster en Psicología Clínica-2000. Profesora Auxiliar a tiempo parcial de la Facultad de Psicología de la Universidad de La Habana.

La satisfacción del paciente en salud es entonces un fenómeno complejo que contribuye tanto a los resultados que se obtienen en la salud individual y colectiva como al éxito de las medidas que se aplican en el campo. (López O; Cerezo M; Paz A. 2010)

Esta satisfacción influye en la aceptación del paciente, en el uso de los servicios odontológicos y en la ansiedad. La satisfacción del paciente es también un componente importante de estímulo hacia el auto cuidado y es un indicador de la calidad de la prestación de los servicios de salud.

A medida que las empresas de salud consideran la orientación del consumidor en la planeación de la entrega de los servicios, los estudios de la satisfacción del paciente se convierten en una herramienta fundamental y crítica. Para interpretar los resultados de las encuestas de satisfacción adecuadamente, es necesario entender cómo las características del paciente influyen en las respuestas.

En Colombia, se destaca el estudio realizado por la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá que tiene en cuenta elementos como el portafolio, la estructura, el conocimiento técnico profesional, la historia clínica, la integralidad, la continuidad en el tratamiento, la satisfacción del paciente, la oportunidad y la productividad. (Agudelo AA, Valencia LY, Oullón E, Betancur LG, Restrepo LM, Peláez LV. 2008)

El boletín 018 de marzo de 2007 de la procuraduría general de la nación presenta las preocupantes conclusiones de un estudio del ministerio público sobre la gestión de las empresas promotoras de salud (EPS) en Colombia. Trato inhumano, discriminación, exigencias desbordadas e inconsistencias en informaciones son algunas de las irregularidades que identifica el estudio. El problema requiere acciones urgentes, y es de tal magnitud que según la revista Dinero, en su edición No. 275, entre octubre de 2002 y noviembre de 2006, el Ministerio De La Protección Social ha sancionado a más de 2.400 prestadores de servicio de salud en Colombia, y anualmente los usuarios presentan entre 80.000 y 90.000 acciones de tutela para conseguir servicios por parte de los proveedores población. (Losada M. Y Rodríguez A. 2007)

Ya en el año 2003, Barrasa y Aibar, en una revisión sistemática de los estudios de satisfacción realizados en España en el periodo comprendido entre los años 1986 y 2001, observaron un notable incremento de los estudios realizados en el Sistema Nacional de Salud durante ese periodo. Asimismo, los autores comprobaron que, de los trabajos revisados, en el 71% se utilizaron instrumentos de elaboración propia para el estudio de la satisfacción del paciente, y que solo en el 46,8% se sometieron dichos instrumentos de medida a un proceso de validación; además, observaron que el 42% de los trabajos presentaban problemas importantes de validez metodológica.

El Ministerio de la protección Social, conforme a la responsabilidad asignada en la normatividad vigente, a la problemática detectada y a las recomendaciones de los actores del SGSSS⁴, consideró de vital importancia formular la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, que determina los lineamientos estratégicos sobre los cuales se debe regir la prestación de los servicios de salud en Colombia. (Preciado I. y Urbano C. 2012)

Admite que la prestación de servicios de salud, se desarrolla en un escenario descentralizado, con definición de competencias, recursos y acciones de control de la prestación de servicios en las entidades territoriales. Reconoce que la prestación de servicios se desarrolla en condiciones de ajuste fiscal y en un entorno de competencia. Permite el diseño y aplicación de diferentes modelos de prestación de servicios, de manera que su organización de respuesta a las necesidades y condiciones particulares de la población, en especial a la que se encuentra en situación de vulnerabilidad.

Reconoce la necesidad de explorar y fortalecer todas las posibilidades que tienen las comunidades de organizarse para solucionar sus problemas de salud y de articular la respuesta de los prestadores de servicios de salud a las necesidades de sus usuarios.

⁴Sistema General de Seguridad Social en Salud.

La prestación de servicios de salud comprende todas las actividades cuyo objetivo fundamental es mejorar, fomentar o restaurar la salud de la población. Si bien estos son los objetivos que siempre han sido el fundamento de los sistemas de salud, en años recientes la OMS⁵ ha propuesto dos objetivos fundamentales más: el trato adecuado a los usuarios y la justicia financiera. (Muza R. y Muza P 2008)

Entonces, queda claro que cuando hablamos de calidad en salud y en odontología, nos referimos a asuntos multifactoriales y además, que un principio elemental de la calidad es: confeccionar y distribuir bienes (productos y servicios) de un modo eficiente, buscando el denominador “cero error”. Porque los defectos le añaden un sobre costo al proceso. De dicho modo, se trata de brindar un servicio dental eliminando los defectos de la atención y de enfocarnos según los preceptos de la mejora continua (Kayzen⁶). (Otero J. 2011)

⁵ Organización Mundial de la Salud

⁶ Kayzem "cambio a mejor" o "mejora" en japonés; el uso común de su traducción al castellano es "mejora continua" o "mejoramiento continuo"

MARCO LEGAL

El régimen de salud colombiano contempla requisitos específicos de calidad para la prestación de servicios en sus instituciones, determinados en decretos, resoluciones y normas técnicas. La calidad de la atención en salud es vista como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. (SOGCS)⁷

El Sistema de Gestión de la Calidad, de las entidades del estado, es una herramienta de Gestión Sistemática y transparente, desarrollada para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollos de tales entidades. Este adoptará un enfoque basado en procesos que se surten efectos al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

La Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, es uno de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, y se define como el mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada con respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios. (PAMEC)⁸

⁷ Sistema Obligatorio De Garantía De Calidad De Atención En Salud: Decreto 1011 del 3 de abril de 2006 del Ministerio de Protección Social.

⁸ Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud: Resolución 1043 del 3 de abril de 2006 del Ministerio de Protección Social.

En Colombia, el decreto 1011 de 2006 define la atención en salud como los servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población (Losada M. Y Rodríguez A. 2007).

En el decreto número 2174 del 28 de noviembre de 1996 se establecen las dimensiones principales de la calidad de la atención en salud, siendo las siguientes: la accesibilidad, la oportunidad, la seguridad y la racionalidad técnica, la idoneidad y la competencia profesional, la disponibilidad y suficiencia de recursos, la eficacia, la integridad, la continuidad, la atención humanizada y la satisfacción del usuario con la atención recibida. (Kerguelen C. 2008).

El decreto 2376 del 10 de julio del 2010 regula la relación docencia - servicio para los programas de formación de talento humano del área de la salud. Esta se desarrollará asegurando el respeto de los derechos de los usuarios de las instituciones y servicios involucrados en dicha relación. En especial, se asegura que la calidad de los servicios y la seguridad de los pacientes no se afecten negativamente por el desarrollo de las prácticas formativas. Estas se desarrollarán asegurando la calidad en las actividades que se realizan tanto en el ámbito académico como en el de la prestación del servicio, siguiendo los principios y normas de los Sistemas de Calidad de Salud y Educación. La satisfacción de los usuarios es uno de los elementos que genera calidad en la atención.

DISEÑO METODOLOGICO

Tipo y diseño de investigación

Se observa el nivel de satisfacción de los pacientes que son atendidos por los estudiantes de Odontología de la Universidad del Magdalena, en los diferentes centros de salud de la ciudad de Santa Marta. Constituyendo esto un factor de responsabilidad y acreditación que los estudiantes desarrollen procesos clínicos odontológicos que impliquen la complacencia de los pacientes.

Esta investigación se basó en un estudio descriptivo de cohorte transversal. Es descriptivo porque describe una característica que es el nivel de satisfacción con la atención de odontología, de cohorte porque es una comparación entre diferentes poblaciones con características en común, y transversal porque el nivel de satisfacción se mide una vez en un solo momento.

Población

Se realizó en el periodo 2013-I en los (12) centros de salud de la Empresa Social Estado Alejandro Próspero Reverend de la ciudad de Santa Marta, distribuidos 8 en el área urbana y 4 en el área rural (Bastidas, La candelaria, Almendros, Olaya Herrera, 11 de Noviembre, Cristo Rey, La paz, Bonda, Minca, El parque, Mamatoco, Gaira).

Muestra

El universo estará constituida por 1728 usuarios, con una muestra de 313, los cuales son asignados 26 usuarios por día, que asistieron a los centros de salud, y que son atendidos por estudiantes de prácticas profesionales del programa de odontología de la Universidad del Magdalena, pacientes mayores de 18 años de edad de sexo femenino y masculino que aceptan participar en el estudio, que física y mentalmente puedan dar su consentimiento informado verbal y puedan responder las preguntas del cuestionario.

El cálculo de muestra fue realizado con el software de estadística MACSTAT 3, con una proporción de probabilidad del 0,5 y con un nivel de confianza del 95%, dándonos como resultado un total de 313 pacientes.

Criterios de exclusión:

Pacientes que voluntariamente decidieron no participar en el estudio.

Pacientes menores de 18 años.

Pacientes con alteración del estado de conciencia.

Criterio de inclusión:

Pacientes mayores de 18 años.

Pacientes que aceptan participar en el estudio.

Pacientes no presentan alteración del estado de conciencia.

Recolección de Datos

Se utilizó como instrumento una encuesta para la recolección de los datos obtenidos, que constaban de 12 preguntas con respuestas cerradas.

El proceso de validación de este instrumento fue a través de una prueba piloto realizada a 31 pacientes (10% de la muestra). Luego de la aplicación de esta se estipuló anexar dos preguntas más para poder identificar aquellas inconformidades que mas aquejan a los usuarios.

El Alfa de Cronbach en SPSS fue de .95, teniendo así la validez total de nuestro instrumento de investigación.

RESULTADOS

El estudio se realizó en el periodo 2013-I en (12) centros de salud de la Empresa Social del Estado Alejandro Próspero Reverend, a 313 usuarios que fueron atendidos por estudiantes de prácticas profesionales del programa de Odontología de la Universidad del Magdalena, pacientes mayores de 18 años de edad de sexo femenino y masculino que aceptaron participar en este estudio.

Según el grupo de edad, los usuarios entre edades de 23-28 años con un 23,0% (72) presentaron mayor asistencia en la consulta odontológica, mientras que la población de adultos mayores dentro de los 58-63 con un 2.88% (9), 63-68 con un 0.64% (2) y 73-78 con un 0.32% (1), son los que menos asistieron para su atención odontológica. **Ver Figura No. 1.**

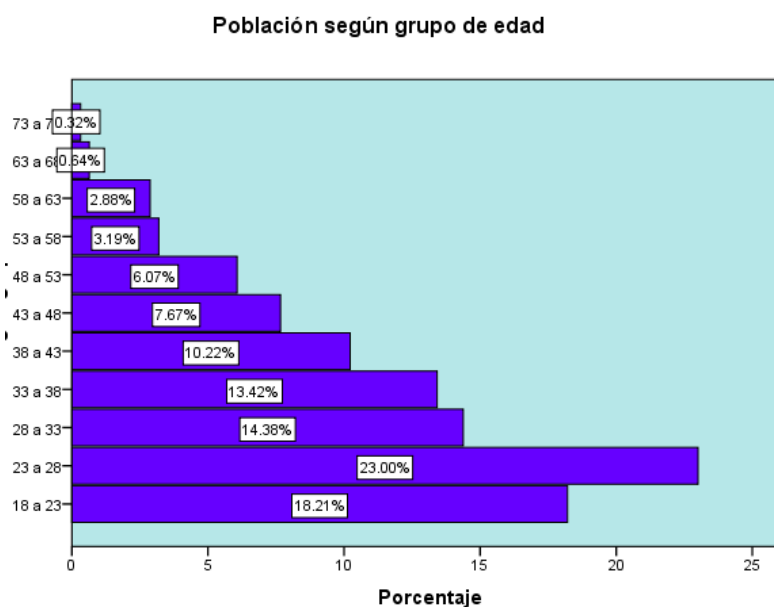


Figura No 1. Usuarios que participaron en la evaluación de calidad de atención prestada, por los estudiantes de odontología según Edad.

Según el sexo, el femenino con un 58.47% (183), del total de la población fue la que mayor asistió a consulta odontológica frente a un 41.53% (130) restante que pertenecen al sexo masculino. Ver Figura No 2.

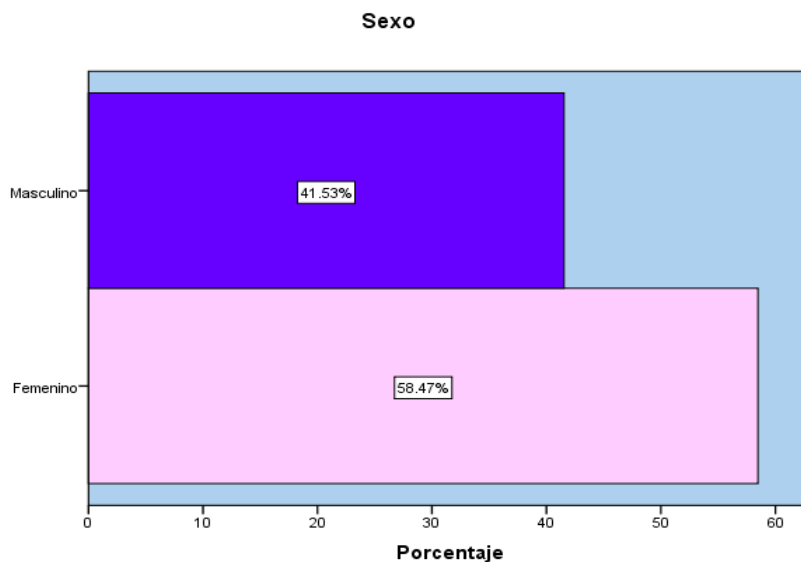


Figura No 2. Usuarios que participaron en la evaluación de calidad de atención prestada, por los estudiantes de odontología según sexo.

Al primer contacto con el estudiante el 67,1% (210) de los usuarios calificaron como excelente la explicación sobre la atención ofrecida, el 32,3% (101) respondieron que fue buena, el 0,3% (1) insuficiente y por último el 0,3% (1) de los usuarios respondieron que los resultados eran regulares. En cuanto a la Institución Prestadora de Servicio de salud, el mayor porcentaje de excelencia fue obtenido en Minca con un 7.7% (24), Mamatoco con un 7.7% (24) y en Cristo Rey con 7.7% (24), en el centro de salud de la Candelaria se obtuvo un 4.5% (14) buenos, resultados regulares se presentaron en los Almendros con 0,3% (1). Según el sexo, el femenino manifestó sentirse excelente con un 39,0% (122), el 18,8% (59) respondieron que el resultado fue bueno, el 0,3% (1) respondió que el resultado del procedimiento fue insuficiente mientras que el 28,1% (88) pacientes de sexo masculino opinaron que los resultados de dicho procedimientos fueron excelentes. Según el rango de edad el 15,3% (48) entre los 23-28 años opinaron que el resultado del procedimiento fue excelente, el 7.7% (24) de este mismo grupo de edad manifestaron que los resultados son buenos y un 0.3% (1) entre el rango de edades de 18-23

opinaron que los resultados fueron insuficientes y por ultimo un 0.3% (1) entre los 18-23 años consideraron que los resultados fueron regulares. Se Alcanzó el cumplimiento pleno del factor de calidad con un 99.4% (311), a un 0.3% (1) le pareció que el nivel de calidad fue regular e insuficiente a 0,3% (1). **Ver tabla 1 y Figura No. 3**

¿En su primer contacto con el estudiante, la explicación sobre la atención o servicio que le estaba ofreciendo fue?

■ Excelente ■ Bueno ■ Insuficiente ■ Regular

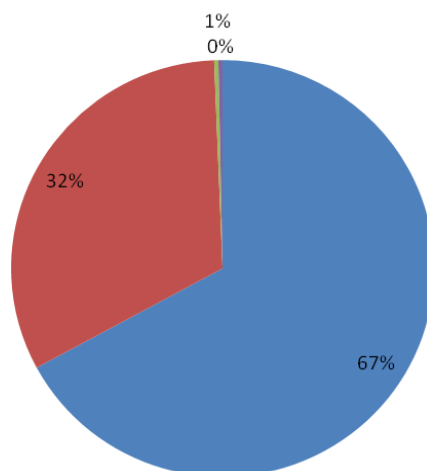


Figura No. 3. Satisfacción del usuario sobre la atención ofrecida al primer contacto con el estudiante.

El nivel de amabilidad, respeto y comprensión que el estudiante brindó durante el tiempo que fueron atendidos los usuarios fue excelente con 61,7% (193), el 37,7% (118) de los usuarios respondieron buena, el 0,6% (2) regular. El mayor porcentaje de excelencia fue obtenido en el centro de salud de Olaya Herrera con 6,7% (21), en el centro de salud La Paz se obtuvo un 4.5% (14) buenos, mientras que en Los Almendros los resultados fueron regulares con 0,6% (2). Según el sexo, el femenino manifestó sentirse excelente un 37,7% (118), 20,1% (63) respondieron que el resultado fue bueno, el 0,6% (2) de ellas respondió que el resultado del procedimiento fue insuficiente y 24,0% (75) pacientes de sexo masculino opinaron que los resultados de dicho procedimientos fueron excelentes. Según el rango de edad el 14,4% (45) entre los 23-28 años

opinaron que el resultado del procedimiento fue excelente, el 8,6% (27) de ellos que los resultados son buenos y un 0,3% (1) paciente entre el rango de edades de 18-23, 33-38 opinaron que los resultados fueron regulares. En síntesis, se alcanzó el cumplimiento pleno del factor de calidad con un 99,4% (311), a un 0,6% (2) paciente le pareció que el nivel de calidad fue regular. **Ver tabla 1 y Figura No. 4.**

¿Cuál fue el nivel de amabilidad, respeto y comprensión que el estudiante le brindó durante el tiempo que fue atendido?

■ Excelente ■ Bueno ■ Insuficiente ■ Regular

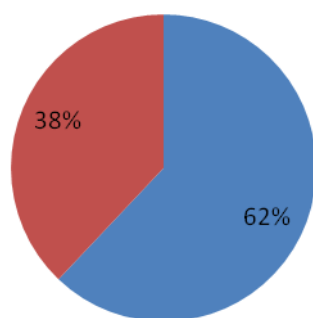


Figura No. 4. Nivel de amabilidad, respeto y comprensión al usuario durante el tiempo atendido por el estudiante.

El grado de oportunidad en el cual los estudiantes de prácticas profesionales permiten a los usuarios manifestar sus inquietudes sobre el procedimiento odontológico, fue excelente con un 59,4% (186), el 37,1% (116) respondieron buena, el 3,5% (11) insuficiente. El mayor porcentaje de excelencia fue obtenido en el centro de salud de Minca con 7% (22), en el centro de salud de Mamatoco se obtuvo un 4,2% (13) buenos, mientras que resultados insuficiente en el Centro de Salud Bonda con 1,3% (4). Según el sexo, el femenino manifestó sentirse excelente un 34,2% (107), el 22,7% (61) respondieron que el resultado fue bueno, el 1,6% (5) de ellas respondió que el procedimiento fue insuficiente y 25,2% (79) pacientes de sexo masculino opinaron que los resultados de dicho procedimientos fue excelente. Según el rango de edad el 13,7% (43) pacientes entre los 23-28 años opinaron que el resultado del procedimiento fue excelente, el

8,9% (28) de ellos que los resultados son buenos y un 1,3% (4) paciente entre el rango de edades de 28-33 consideraron que los resultados fueron insuficiente. Por lo cual se alcanzó el cumplimiento pleno del factor de calidad con un 96.5% (302), a 3.5% (11) pacientes les pareció que el nivel de calidad fue insuficiente. **Ver tabla 1 y Figura No. 5**

¿En qué grado se le brindó la oportunidad de manifestar sus inquietudes sobre el procedimiento que se realizó?

■ Excelente ■ Bueno ■ Insuficiente

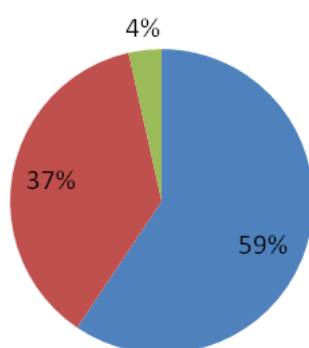


Figura No. 5. Grado de oportunidad de manifestar inquietudes por parte del usuario

Los espacios de conversaciones independientes al procedimiento odontológico que ofreció el estudiante de prácticas profesionales a los usuarios fueron excelentes con 54,6% (171) y el 41,5% (130) fue bueno, el 3,8% (11) respondieron que fue insuficiente. El mayor porcentaje de excelencia fue obtenido en el centro de salud de Minca con 5,8% (18), en el centro de salud de los Almendros se obtuvo un 4,8% (15) buenos, mientras que resultados insuficiente en el Centro de salud Bonda con 1,3% (4). Según el sexo, el femenino manifestó sentirse excelente un 31,3% (98), 25,2% (79) respondieron que el resultado fue bueno, el 1,9% (6) de ellas respondió que el resultado del procedimiento fue insuficiente y 23,3% (73) pacientes de sexo masculino opinaron que los resultados de dicho procedimientos fue excelente. Según el rango de edad el 13,1% (41) entre los 23-28 años opinaron que el resultado del procedimiento fue excelente, el 9,6% (30) de ellos entre los 23-28 años que los resultados son buenos y un 1,6% (5) entre el rango de edades

de 28-33 opinaron que los resultados fueron insuficiente. Por lo cual se alcanzó el cumplimiento pleno del factor de calidad con un 96.1% (301), a 3.8% (12) les pareció que el nivel de calidad fue insuficiente. **Ver tabla 1 y Figura No. 6**

¿Durante el tiempo de intervención del estudiante, los espacios de conversaciones independientes que el procedimiento normal fue?

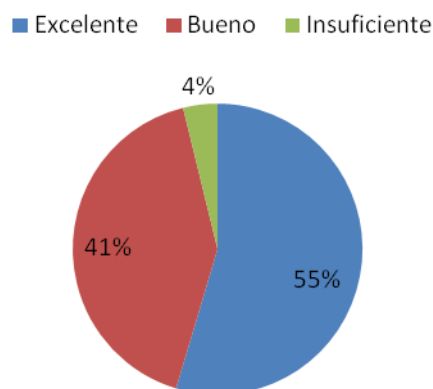


Figura No. 6. Espacios de conversación independiente del procedimiento normal ofrecida al usuario por parte del estudiante.

El servicio que fue brindado por los estudiantes de prácticas, a los usuarios les pareció excelente 63,6% (199), un 36,1% (113) lo consideró bueno, el 0,3%(1) manifestó que fue regular. El centro de salud de Mamatoco, Olaya herrera y Cristo Rey obtuvieron el mayor porcentaje de excelencia con un 7,0%, (22). Referente al sexo, el 35.1% (110) de sexo femenino respondieron que la atención fue excelente, 23,3% (73) afirmaron que fue buena, por otra parte, el 0,3% (1) de sexo masculino respondió que la atención fue regular. Según el rango de edad de los pacientes un 14.1% (44) de 23-28 años opinan que la atención recibida fue excelente, un 8,9% (28) entre los 23-28 años opinan que fue buena la atención recibida y el 0,3% (1) usuario en el rango de edad de 33-38 años opinó que la atención recibida fue regular. Se cumplió plenamente con la característica de evaluación para el cumplimiento del factor de calidad con un 99.70% (312) y a un 0.35% (1) les pareció que el nivel de calidad fue regular. **Ver tabla 1 y Figura No. 7**

¿La atención o el servicio recibido por el estudiante fue?

■ Excelente ■ Bueno ■ Regular

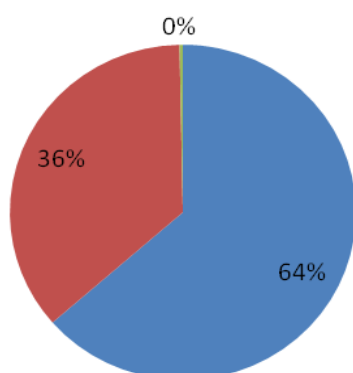


Figura No. 7. Atención recibida al usuario por el estudiante.

En el momento de la realización del procedimiento odontológico los usuarios manifestaron sentirse tranquilos 70,6% (221), el 6,4% (20) incómodos, el 21,4% (67) afirmaron sentirse nerviosos y el 1,6% (5) ansiosos. El centro de salud de Mamatoco, con un 8.6% (27) presento el mayor nivel de tranquilidad, en el centro de salud de los almendro con un 1.3% (4) refirieron sentirse incómodos y 4.5% (14) del centro de salud de la Paz refirieron sentirse nerviosos. Según el sexo, el 40.6% (127) de sexo femenino manifestaron sentirse tranquilas, el 4,8% (15) incomodas, el 11.8% (37) nerviosas y 1.3% (4) se sintieron ansiosas. Esto significa que la gran mayoría de las mujeres encuestadas dicen sentirse tranquilas durante la realización de los procedimientos odontológicos. El rango de edad de los un 15.7% (49) usuarios entré los 23-28 años reconocieron sentir tranquilidad mientras un 1,9% (6) entre los 33-38 años indicaron sentir incomodidad, un 5.8% (18) entré los 23-28 años sentir nervios y por ultimo 0.3% (1) dentro de cada uno de estos rangos de edad 23-28,33-38,43-48, 53-58 y de 58-63 manifestaron sentir ansiedad durante la realización de un procedimiento odontológico. **Figura No. 8**

¿Durante el procedimiento odontológico realizado por el estudiante de prácticas formativas de odontología usted sintió?

■ Tranquilidad ■ Incomodidad ■ Nervios ■ Ansiedad

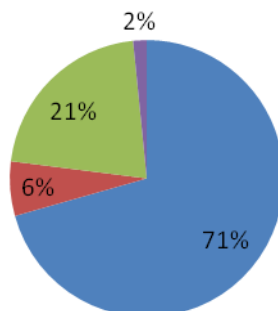


Figura No. 8. Percepción del usuario frente al estudiante durante al procedimiento.

Con respecto al resultado del procedimiento odontológico realizado por los estudiantes de prácticas formativas, al 65,8% (206) de los usuarios les pareció excelente, el 32,6% (102) respondieron que eran buenos, el 1,0% (3) manifestaron que estos eran insuficientes y por último el 0,6% (2) comentaron que eran regulares. En las Instituciones prestadoras de servicios de salud el mayor porcentaje de excelencia fue obtenido en Minca con un 7.7% (24) y en Cristo Rey con un 7.0, (22), en el centro de salud de los Almendros se obtuvo un 4.2% (13) buenos, resultados regulares se presentaron en 11 de noviembre con 0,3% (1) paciente. Según el sexo, el femenino manifestó sentirse excelente con un 38,7% (121), el 19,2% (60) respondieron que el resultado fue bueno, el 0,3% (1) de ellas respondió que el resultado del procedimiento fue insuficiente y un 0,6% (2) del sexo masculino manifestaron que los resultados de dicho procedimientos son regulares. Según el rango de edad el 13.7% (43) entre los 23-28 años opinaron que el resultado del procedimiento fue excelentes, el 8.6% (27) de ellos expusieron que los resultados son buenos y un 0.6% (2) consideraron que los resultados fueron regulare. Por otro lado un 0.3% (1) entre el rango de edades de 18-23, 28-33. 33-38, opinaron que los resultados fueron insuficientes. Se alcanzó el cumplimiento pleno del factor de calidad con un 98.40% (308), a un 0.6% (2) les pareció que el nivel de calidad fue regular e Insuficiente a 1,0% (3). **Ver tabla 1 y Figura No. 9**

¿Se encuentra satisfecho con el resultado del procedimiento odontológico?

■ Excelente ■ Bueno ■ Insuficiente ■ Regular

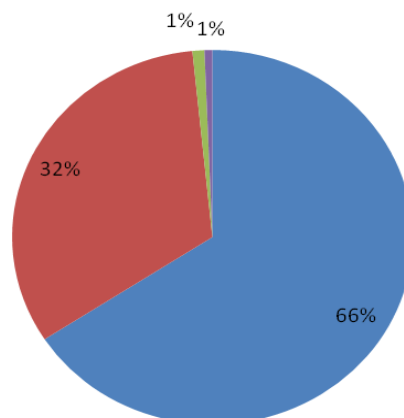


Figura No. 9. Satisfacción del procedimiento odontológico por parte del usuario.

Los usuarios estarían de acuerdo en ser atendidos nuevamente por los estudiantes de prácticas formativas el 64.9% (203) de los usuarios respondieron que permitirían ser atendidos por que les pareció excelente. El 33,9% (106) debido a que la atención fue buena y el 1,3% (4) manifestaron que la primera atención fue insuficiente. De las Instituciones prestadoras de servicios de salud el Centro de Salud Olaya herrera, y Minca obtuvo una representación en el estudio de 7.7% (24) respectivamente, seguidos de Cristo Rey con un 4.8% (15) que permitirían ser atendidos nuevamente por los buenos resultados, por ultimo Bonda y el parque con 0,6% (2) con resultados insuficientes. Relativo al sexo, el 38,7% (121) de las mujeres respondieron que permitirían ser atendidas nuevamente, el 19,2% (60) respondieron que fue bueno y se dejarían atender nuevamente y tanto hombres como mujeres en un porcentaje de 0,6% (2) respondieron que la atención fue insuficiente. Según el rango de edades un 13.7% (43) pacientes entre los 18-23 y 23-28 años opinan que la atención fue excelente y que permitirían ser atendidos nuevamente un 8.9% (28) entre los 23-28 años respondieron que fue bueno y se dejarían atender nuevamente y un 0.6% (2) entre los 28-33 años opinan que la atención fue insuficiente. En síntesis, la satisfacción del usuario con la atención y servicio prestado por el estudiantes fue plenamente alcanzada con un 98.8% (309) y a un 1.3% (4) le pareció que el nivel de calidad fue insuficiente. **Ver tabla 1 y Figura No. 10.**

¿Usted Permitiría que el estudiante de prácticas formativas de odontología lo atendiera nuevamente?

■ Excelente ■ Bueno ■ Insuficiente

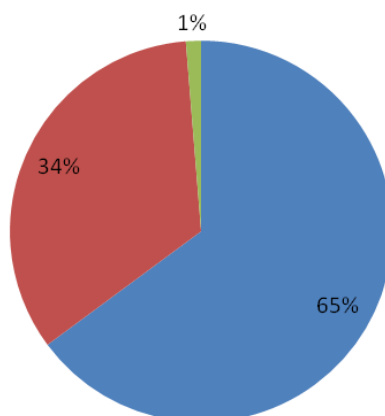


Figura No. 10. Usuarios que están de acuerdo con una nueva atención.

En consulta con el estudiante de prácticas, el 57,2% (179) de los usuarios, expresaron que les pareció excelente como fueron resueltas sus preguntas acerca de su consulta, el 38,7% (121), consideraron buena la forma como resolvieron sus inquietudes, mientras que el 3,5% (11), respondieron que fue insuficiente. Con respecto a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los mayores porcentajes de excelentes son los centros de salud de Minca con un 8,0% (25), y Olaya Herrera con un 5,8% (18), en Cristo Rey fue bueno con un 4,5% (14) e insuficiente en el centro de salud de Bonda con 1,3% (4). Con respecto al sexo, dentro de los cuales se obtuvo un 34,2% (107), de sexo femenino que respondieron excelente frente a un porcentaje de 23,0% (72), de sexo masculino. Mientras que el 3,5% (11), respondieron que fue insuficiente, predominando el 2,2% (7) de los hombres. Con respecto a los diferentes rangos de edad, dentro de los cuales se obtuvo mayor predominio con 13,7% (43), en el rango de edad entre 23 a 28; 10,2% (32), con edades entre 18 a 23 que respondieron excelente. Mientras que el 1,3% (4), respondieron que fue insuficiente, predominando rango de 28 a 33. En el análisis, el resultados obtenido indica que al evaluar los estándares cumplió plenamente con la característica de la evaluación obteniendo un 95,9% (300), sin embargo encontramos que en el 3,5%(11) la atención fue insuficiente, y con un 0,6%(2) regular. **Ver tabla 1 y Figura No. 11**

¿El estudiante de prácticas formativas de odontología respondió a las preguntas que tenía acerca de su consulta?

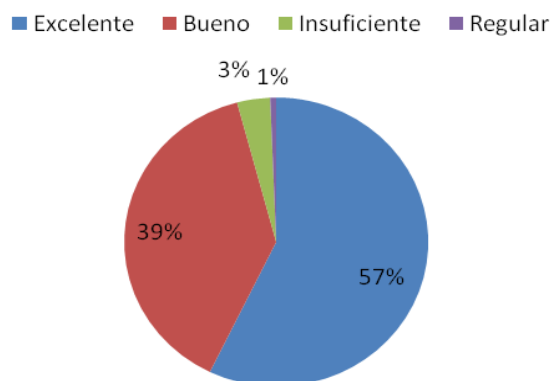


Figura No. 11. Solución de las inquietudes generadas por el usuario.

La presentación personal del estudiante de prácticas fue calificada como excelente con un 67,4% (211), de igual forma fue considerada como buena con un 32,6% (102). Obteniendo mayor predominancia en centro de salud de Minca con 8,0% (25) en excelente y bueno en la Paz con un 4,8% (15). Obteniendo mayor predominancia los usuarios del género femenino con un 39,9% (125), mientras que el género masculino con un 27,5% (86). Se observa mayor predominancia en los usuarios del rango de edades entre 23 a 28 con un 14,7% (46), y rango entre 18 a 23 con 13,4% (42). Mientras que el rango de menor valor fue 73 a 78 con 0,3% (1). La percepción de la atención los usuarios manifestaron que al evaluar los estándares cumplieron plenamente con la característica de la evaluación obteniendo un 100%. **Ver tabla 1 y Figura No. 12**

¿Cómo calificaría la presentación personal del estudiante de prácticas formativa de odontología?

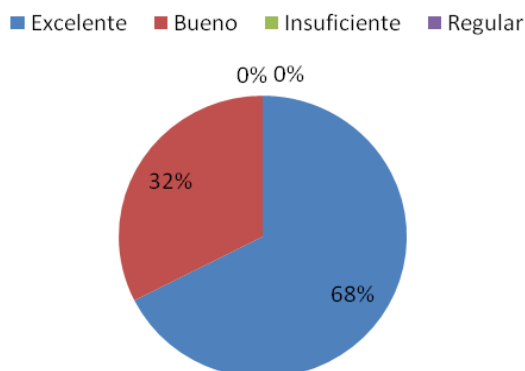


Figura No. 12. Calificación de la presentación personal del estudiante por parte del usuario.

Para lograr una mejor atención odontológica en la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend, al consultar a los usuarios ellos respondieron que para lograr un óptimo servicio es necesaria una mayor dotación de materiales odontológicos (instrumental e insumos) arrojando un 48,6% (152), seguido de que exista una disminución en el tiempo de espera al ser otorgada la cita odontológica con 29,1% (91). Mientras que por otra parte se observa buen trato por parte del personal representado con 3,5% (11) una mayor amabilidad en la atención por parte del personal de la E.S.E Ver Figura No 13.

3.1 ¿Que recomendaría para lograr una mejor atención odontológica en la E.S. E. Alejandro Prospero Reverend?

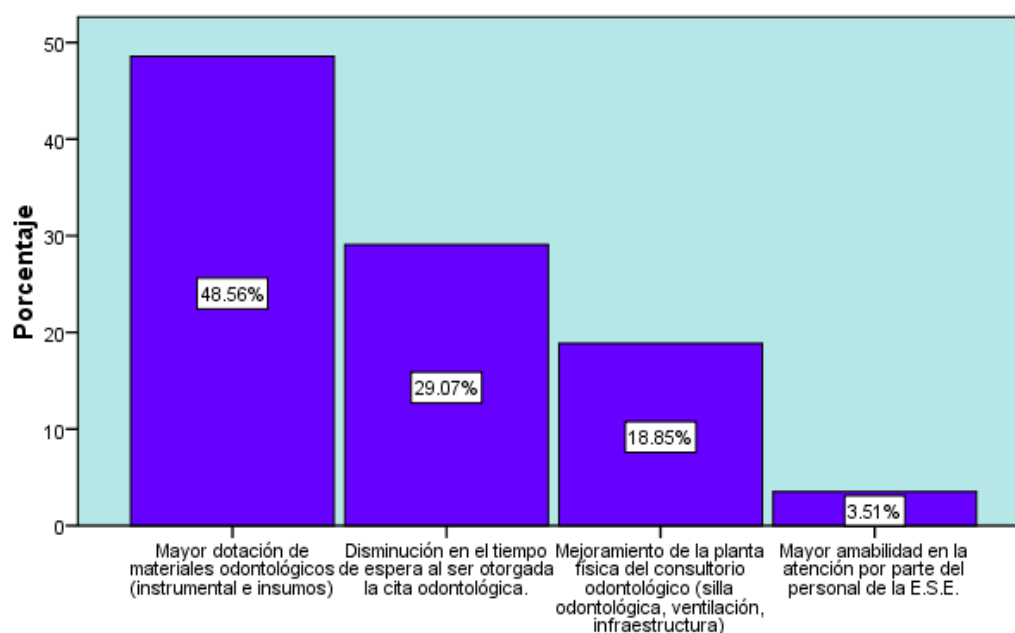


Figura No 13. Evaluación de calidad de atención prestada a los usuarios de la E.S.E Alejandro Prospero Reverend.

Para lograr una optima prestación de servicio en cuanto a la atención odontológica por parte del estudiante de prácticas, los usuarios están de acuerdo en que no cambiaría nada, ya que se encuentra satisfecho con la atención prestada con un 56,9% (178), seguido de mayor agilidad al momento de realizar los procedimientos odontológicos con un 22,7% (71). Por otra parte se observa que en cuanto a brindar más charlas educativas (técnicas de cepillado, higiene oral) son aceptadas con un 5.1% (16). Ver Figura No 14.

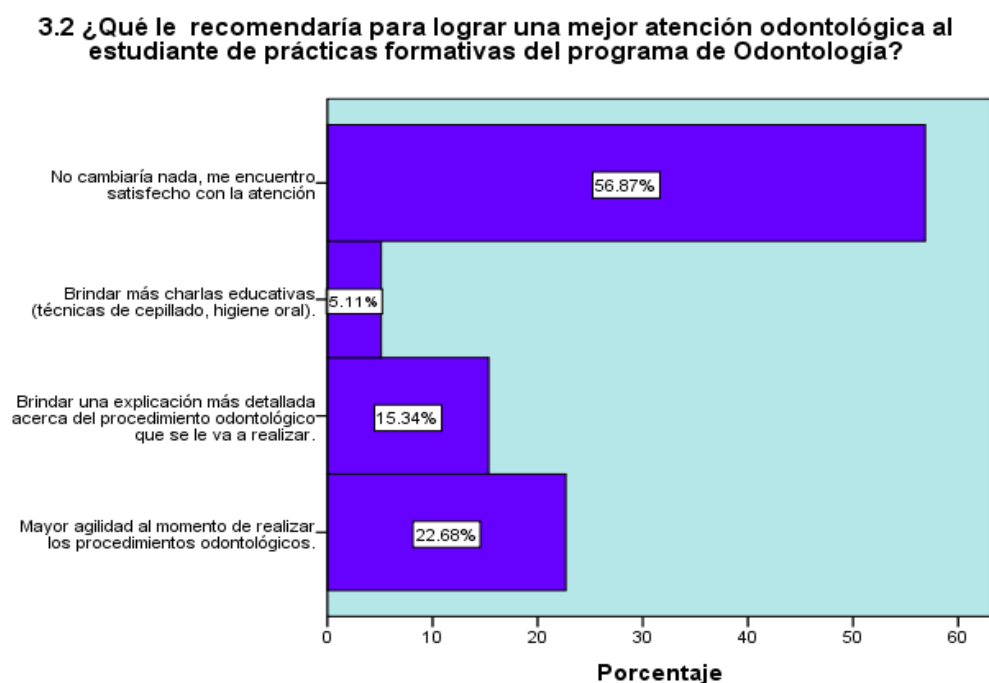


Figura No 14. Evaluación de calidad de atención prestada a los usuarios de la E.S.E Alejandro Prospero Reverend.

ALCANCES Y LIMITACIONES

La importancia de esta investigación radica en que nos permitió conocer la opinión de los pacientes que asistieron a consulta odontológica en los diferentes centros de salud ubicados en el Distrito de Santa Marta. Donde estos son atendidos por los estudiantes de prácticas profesionales del programa de odontología de la Universidad del Magdalena esto con la finalidad de descubrir las fortalezas y debilidades a la hora de la prestación del servicio para de esa forma mejorar aspectos fundamentales para lograr una óptima atención, un mejoramiento en el servicio y la satisfacción total de los pacientes que son atendido.

LIMITACIONES

En esta investigación no se presentaron muchas limitantes que frenaran el desarrollo y conclusión de la misma, la más destacada limitante fue que no todos los pacientes que cumplieron los criterios antes mencionados, decidieron realizar la encuesta, por motivos de poco interés.

CONCLUSIONES

En esta investigación determinamos el nivel de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos por los estudiantes de prácticas formativas de Odontología en las diferentes Instituciones Prestadoras de Salud en el período 2013-I, se encuestaron 313 pacientes bajo los criterios de inclusión y exclusión antes mencionados.

Al primer contacto con el estudiante el 67,1% (210) de los usuarios calificaron como excelente la explicación sobre la atención ofrecida, el 32,3% (101) de los encuestados respondieron que fue buena, el 0,3% (1) insuficiente y el 0,3% (1) regulares. Con esto se da a conocer que los usuarios se encuentran satisfechos con los resultados obtenidos, es decir, estos opinan que es excelente la forma en cómo el estudiante explica sobre la atención que va a recibir.

El nivel de amabilidad, respeto y comprensión que el estudiante brindó durante el tiempo que fueron atendidos los usuarios fue excelente con un 61,7% (193), el 37,7% (118) de los usuarios respondieron buena, el 0,6% (2) respondieron regular. Determinando así que los usuarios se encuentran satisfechos con el nivel de amabilidad, respeto y comprensión que les brindó el estudiante.

El grado de oportunidad en el cual los estudiantes de prácticas profesionales brindaron a los usuarios para manifestar sus inquietudes sobre el procedimiento odontológico, fue excelente con un 59,4% (186), el 37,1% (116) respondieron que fue buena, el 3,5% (11) respondieron que fue insuficiente. Estableciendo que los usuarios se encuentran satisfechos con el grado que brindó el estudiante de prácticas para manifestar las inquietudes de los pacientes atendidos.

Los espacios de conversaciones independientes al procedimiento odontológico que ofreció el estudiante de prácticas profesionales fueron excelente con 54,6% (171) y el 41,5% (130) fue bueno, el 3,8% (11) respondieron que fue insuficiente. Es decir, que los pacientes se encuentran satisfechos con los espacios de conversaciones que se propiciaron independientes al procedimiento normal que realizó el estudiante de prácticas profesionales.

El servicio brindado a los usuarios por parte del estudiante les pareció excelente al 63,6% (199), a un 36,1% (113) lo consideró bueno. El 0,3% (1) manifestó que fue regular. Esto significa que la gran mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos con respecto a la atención brindada.

En el momento de la realización del procedimiento odontológico los usuarios manifestaron sentirse tranquilos 70,6% (221), el 6,4% (20) incómodos, el 21,4% (67) afirmaron sentirse nerviosos y el 1,6% (5) ansiosos. Se evidencia que la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos con la forma y realización de los procedimientos odontológicos.

Después de ser atendidos por los estudiantes de prácticas formativas, los usuarios se encuentran satisfechos con el resultado del procedimiento odontológico el 65,8% (206) les pareció excelente, el 32,6% (102) respondieron que eran buenos, el 1,0% (3) manifestaron que estos eran insuficientes y por último el 0,6% (2) comentaron que eran regulares. Lo anterior da a conocer que los usuarios se encuentran satisfechos con los resultados obtenidos después de realizado el procedimiento.

Los usuarios estarían de acuerdo en ser atendidos nuevamente por los estudiantes de prácticas formativas, el 64,9% (203) de los usuarios respondieron que permitirían ser atendidos por que les pareció excelente. El 33,9% (106) manifestaron que permitirían ser atendidos nuevamente, debido a que la atención fue buena y el 1,3% (4) manifestaron que la primera atención fue insuficiente. En síntesis, la satisfacción del usuario con la atención y servicio prestado por el estudiante fue plenamente alcanzada.

En consulta con el estudiante de prácticas, el 57,2% (179) de los usuarios, expresaron que les pareció excelente como fueron resueltas las preguntas realizadas acerca de su consulta, el 38,7% (121), consideraron buena la forma como resolvieron sus inquietudes, mientras que el 3,5% (11), respondieron que fue insuficiente. Esto representa que los usuarios se encuentran satisfechos con la forma en que fueron resueltas sus inquietudes en la consulta.

La presentación personal del estudiante de prácticas fue calificada como excelente con un 67,4% (211), de igual forma fue considerada como buena con un 32,6% (102). Esto representa visiblemente que los pacientes se encuentran satisfechos con la presentación personal del estudiante de prácticas.

Para prestar un óptimo servicio a la comunidad lo recomendado por los usuarios para la Empresa Social del Estado Alejandro Prospero Reverend, es que existan mayor dotación de materiales odontológicos (instrumental e insumos) arrojando un 48,6% (152), seguido de una disminución en el tiempo de espera al ser otorgada la cita odontológica con 29,1% (91). Mientras que por otra parte se observa buen trato por parte del personal odontológico representado con un 3,5% (11) en la amabilidad en la atención.

Para lograr una óptima prestación de servicio en cuanto a la atención odontológica por parte del estudiante de prácticas, los usuarios están de acuerdo en que no cambiaría nada, ya que se encuentra satisfecho con la atención brindada con un 56,9% (178), seguido de mayor agilidad al momento de realizar los procedimientos odontológicos con un 22,7% (71). Por otra parte se observa que en cuanto a ofrecer más charlas educativas (técnicas de cepillado, higiene oral) son aceptadas por los usuarios con un 5,1% (16).

En síntesis, se determinó que la mayoría de los pacientes consideraron que los procedimientos, atención y servicios suministrados por parte de los estudiantes de prácticas formativas fueron excelentes y por otra parte algunos pacientes manifestaron que estos fueron buenos, Reflejando de esta forma que el programa de odontología en su contenido curricular y el plan de prácticas formativas logra que el estudiante adquiera competencias para la atención de alta calidad asegurando de esta forma el buen desarrollo del futuro profesional en el ámbito laboral y social.

DISCUSION

La calidad en la prestación de los servicios odontológicos es un tema que ha cobrado cada vez más interés en instituciones públicas y privadas. Como elementos que contribuyen a este proceso, están los determinantes de la oferta y demanda de los servicios, desde modelos económicos, políticos y sociales, como por ejemplo el neoliberalismo, la ley general de seguridad social y la globalización y su relación con la salud. (Agudelo A.A, Valencia L.Y y col)

Se reconocen como elementos determinantes en la atención desde la perspectiva del profesional el trato, la cualidad de ser amigable, explicar lo que hace, ser cuidadoso, con habilidad técnica y que inspire confianza. El proceso de satisfacción-insatisfacción está determinado por variables sociodemográficas (edad, género, estado económico, entre otras).

El servicio que fue brindado por los estudiantes de prácticas a los usuarios, referente al sexo, el 35.1% (110) de sexo femenino respondieron que la atención fue excelente, 23,3% (73) afirmaron que fue buena, por otra parte, el 0,3% (1) de sexo masculino respondió que la atención fue regular. Mientras que en el estudio realizado por Agudelo A.A, Valencia L.Y y col., en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la Institución prestadora de servicios de salud (Medellín), con relación a la distribución por sexo, se encuentra que es mayor el porcentaje de mujeres que acude a los servicios odontológicos, ya que conforman el 56,1% de la población de estudio.

Según el rango de edad de los pacientes un 14.1% (44) de 23-28 años opinan que la atención recibida fue excelente, un 8,9% (28) entre los 23-28 años opinan que fue buena la atención recibida y el 0,3% (1) usuario en el rango de edad de 33-38 años opinó que la atención recibida fue regular, predominando el grupo de los usuarios de edad joven, mientras que los adultos mayores no asisten a consulta por descuido, temor u otros factores personales que no les permiten asistir. Mientras que en el estudio de Antonio José López Garvi de la Universidad de Valencia refiere que la población mayor de 65 años presenta niveles de satisfacción global más elevados respecto a las personas con edades comprendidas entre 36 y 65 años; no existen diferencias respecto al sexo, residencia, nivel de estudios y frecuencia de visita al dentista.

En esta investigación arrojó que para prestar un optimo servicio en la Empresa Social del Estado Alejandro Prospero Reverend, lo recomendado por los usuarios es que esta tenga mayor dotación de materiales odontológicos (instrumental e insumos) arrojando un 48,6% (152), seguido de una disminución en el tiempo de espera al ser otorgada la cita odontológica con 29,1% (91). Mientras que por otra parte se observa buen trato del personal representado con 3,5% (11) una mayor amabilidad en la atención.

Para lograr una optima prestación de servicio en cuanto a la atención odontológica por parte del estudiante de prácticas, los usuarios están de acuerdo en que no cambiaría nada, ya que se encuentra satisfecho con la atención mostrando un 56,9% (178), seguido de mayor agilidad al momento de realizar los procedimientos odontológicos con un 22,7% (71). Por otra parte se observa que en cuanto a brindar más charlas educativas (técnicas de cepillado, higiene oral) son aceptadas con un 5.1% (16). En el estudio de Agudelo A.A, Valencia L.Y y col., en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud (Medellín), el aspecto para una optima prestación de servicio que arrojó resultados más bajos el tiempo de espera para la primera cita, seguido de el horario de atención, la duración de la consulta. Estos aspectos se encontraron débiles y fue necesario vigilar y establecer estrategias para mejorar en la prestación del servicio.

Una vez analizados los resultados, encontramos que los usuarios atendidos en los diferentes centros de salud por parte de los estudiantes de prácticas formativas se encuentran satisfechos con la atención odontológica recibida.

RECOMENDACIONES

Se sugiere al programa de Odontología de la Universidad del Magdalena seguir manteniendo por parte de los estudiantes el mismo nivel de calidad académica y talento humano, para continuar ofreciéndole un buen servicio a la comunidad.

Se recomienda realizar un microdiseño con actividades específicas para que el estudiante de prácticas formativas, desarrolle labores tales como brindar más charlas educativas, además de actividades como brigadas y así lograr un mayor contacto con la comunidad.

ANEXOS

Tabla No. 1.

Características de cumplimiento del factor de calidad.

PREGUNTA				PONDERADO	CUMPLIMIENTO DE FACTOR
2.1 ¿En su primer contacto con el estudiante, la explicación sobre la atención o servicio que le estaba ofreciendo fue?	Excelente	210	67,1%	99,40%	Plenamente
	Bueno	101	32,3%		
	Insuficiente	1	,3%		
	Regular	1	,3%		
2.2 ¿Cuál fue el nivel de amabilidad, respeto y comprensión que el estudiante le brindó durante el tiempo que fue atendido?	Excelente	193	61,7%	99,40%	Plenamente
	Bueno	118	37,7%		
	Regular	2	,6%		
2.3 ¿En qué grado se le brindó la oportunidad de manifestar sus inquietudes sobre el procedimiento que se realizó?	Excelente	186	59,4%	96,50%	Plenamente
	Bueno	116	37,1%		
	Insuficiente	11	3,5%		
2.4 ¿Durante el tiempo de intervención del estudiante, los espacios de conversaciones independientes que el procedimiento normal fue?	Excelente	171	54,6%	96,10%	Plenamente
	Bueno	130	41,5%		
	Insuficiente	12	3,8%		
2.5 ¿La atención o el servicio recibido por el estudiante fue?	Excelente	199	63,6%	99,70%	Plenamente
	Bueno	113	36,1%		
	Regular	1	,3%		
2.7 ¿Se encuentra satisfecho con el resultado del procedimiento odontológico?	Excelente	206	65,8%	98,40%	Plenamente
	Bueno	102	32,6%		
	Insuficiente	3	1,0%		
	Regular	2	,6%		
2.8 ¿Usted Permitiría que el estudiante de prácticas formativas de odontología lo atendiera nuevamente?	Excelente	203	64,9%	98,8%	Plenamente
	Bueno	106	33,9%		
	Insuficiente	4	1,3%		
2.9 ¿El estudiante de prácticas formativas de odontología respondió a las preguntas que tenía acerca de su consulta?	Excelente	179	57,2%	95,9%	Plenamente
	Bueno	121	38,7%		
	Insuficiente	11	3,5%		
	Regular	2	,6%		
3.0 ¿Cómo calificaría la presentación personal del estudiante de prácticas formativa de odontología?	Excelente	211	67,4%	100%	Plenamente
	Bueno	102	32,6%		

Ponderación De Factores y Características Para La Autoevaluación

GRADO	EQUIVALENCIA EN PUNTOS
No se cumple	0 – 19 %
Insuficiente	20 – 39 %
Bajo Grado	40 – 59 %
Mediano Grado	60 – 79 %
Alto Grado (Plenamente)	80 – 100 %

ENCUESTA
EVALUADOR: LOS USUARIOS AL FINAL DE LA PRÁCTICA O ROTACION

1. DATOS GENERALES

Nombre de la IPS: _____ **Nombre de la EPS:** _____

Fecha: ____/____/____ **Sexo:** _____ **Edad:** _____

Lugar de nacimiento: _____

Lugar de Residencia: _____

La siguiente encuesta permite saber su opinión sobre la atención recibida por los estudiantes en práctica formativa de la Universidad del Magdalena. Para la Universidad es muy importante, ya que siempre está en la búsqueda de la excelencia académica; por lo tanto agradece su colaboración pues esta contribuye a alcanzarla.

Instrucciones: A continuación marque con una X la respuesta que considere acertada. Su opinión contribuye al mejoramiento de las prácticas formativas y nos ayuda a prestar un mejor servicio, A continuación encontrará una serie de ítems, por favor exprese su posición frente a ellas marcando el cuadro con una letra correspondiente a su grado de opinión en cada pregunta.

2. SERVICIO PRESTADO

2.1 ¿En su primer contacto con el estudiante, la explicación sobre la atención o servicio que le estaba ofreciendo fue?

- a. Excelente ☐
- b. Bueno ☐
- c. Insuficiente ☐
- d. Regular ☐
- e. Inadecuado ☐

2.2 ¿Cuál fue el nivel de amabilidad, respeto y comprensión que el estudiante le brindó durante el tiempo que fue atendido?

- a. Excelente ☐
- b. Bueno ☐
- c. Insuficiente ☐
- d. Regular ☐
- e. Inadecuado ☐

2.3 ¿En qué grado se le brindó la oportunidad de manifestar sus inquietudes sobre el procedimiento que se realizó?

- a. Excelente ☐
- b. Bueno ☐
- c. Insuficiente ☐
- d. Regular ☐
- e. Inadecuado ☐

2.4 ¿Durante el tiempo de intervención del estudiante, los espacios de conversaciones independientes que el procedimiento normal fue?

- a. Excelente ☐
- b. Bueno ☐
- c. Insuficiente ☐
- d. Regular ☐
- e. Inadecuado ☐

2.5 ¿La atención o el servicio recibido por el estudiante fue?

- a. Excelente ☐
- b. Bueno ☐
- c. Insuficiente ☐
- d. Regular ☐
- e. Inadecuado ☐

2.6 ¿Durante el procedimiento odontológico realizado por el estudiante de prácticas formativas de odontología usted sintió?

- a. Tranquilidad ☐
- b. Incomodidad ☐
- c. Nervios ☐
- d. Ansiedad ☐

2.7 ¿Se encuentra satisfecho con el resultado del procedimiento odontológico?

- a. Excelente ☐
- b. Bueno ☐
- c. Insuficiente ☐
- d. Regular ☐
- e. Inadecuado ☐

2.8 ¿Usted Permitiría que el estudiante de prácticas formativas de odontología lo atendiera nuevamente?

- a. Excelente ☐
- b. Bueno ☐
- c. Insuficiente ☐
- d. Regular ☐
- e. Inadecuado ☐

2.9 ¿El estudiante de prácticas formativas de odontología respondió a las preguntas que tenía acerca de su consulta?

- a. Excelente ☐
- b. Bueno ☐
- c. Insuficiente ☐
- d. Regular ☐
- e. Inadecuado ☐

3.0 ¿Cómo calificaría la presentación personal del estudiante de prácticas formativas de odontología?

- a. Excelente ☐
- b. Bueno ☐
- c. Insuficiente ☐
- d. Regular ☐
- e. Inadecuado ☐

3.1 ¿Que recomendaría para lograr una mejor atención odontológica en la E.S.E. Alejandro Prospero Reverend?

- a.** Mayor dotación de materiales odontológicos (instrumental e insumos) ☐
- b.** Disminución en el tiempo de espera al ser otorgada la cita odontológica. ☐
- c.** Mejoramiento de la planta física del consultorio odontológico (silla odontológica, ventilación, infraestructura) ☐
- d.** Mayor amabilidad en la atención por parte del personal de la E.S.E. ☐

3.2 ¿Qué le recomendaría para lograr una mejor atención odontológica al estudiante de prácticas formativas del programa de Odontología?

- a.** Mayor agilidad al momento de realizar los procedimientos odontológicos. ☐
- b.** Brindar una explicación más detallada acerca del procedimiento odontológico que se le va a realizar. ☐
- c.** Brindar más charlas educativas (técnicas de cepillado, higiene oral). ☐
- d.** No cambiaría nada, me encuentro satisfecho con la atención ☐

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agudelo AA, Valencia LY, Oullón E, Betancur LG, Restrepo LM, Peláez LV. 2008 *Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín)*. Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia vol. 19 (2) pág. 13-23.

Ardila, R. (2003). *Calidad de Vida: Una Definición Integradora*. Revista Latinoamérica de Psicología, Volumen 35, 162-163. Bogotá, Colombia.

Díaz R. (2002) *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios*. Rev. Calidad Asistencial 2002; 17 (1):22-9. Universidad de Málaga.

Elizondo J, Quiroga M, Palomares I, Martínez G (2011) *La Satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. RESPYN. Revista salud pública y nutrición*. Volumen 12 No. 1. Enero-Marzo 2011. Facultad de Odontología, Universidad Autónoma de Nuevo León Monterrey N.L., México.

González B; Cordero N. Propuesta para la elaboración de un manual para optimizar la atención odontológica de los pacientes en el centro de salud de Santa Ines. Caracas. 2003. Universidad Católica Andrés Bello. Págs. 8 – 12.

Gopalakrishna P. Munnalneni V. 1993. *Influencing satisfaction for dental services*. J HealthCare Mark. 13(1):16-22.

Lara-Flores N y V López-Cámara 2002. *Factores que influyen en la satisfacción de los servicios odontológicos*. Revista ADM; 59 (3):100-109.

López G A, 2012 *Estudio De La Satisfacción Del Paciente En Odontología Mediante Cuestionarios De Salud: Adaptación Al Español Del Cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire”* Tesis Doctoral Programa De Doctorado Fisiopatología Del Aparato Estomatognático Universidad De Valencia.

López O; Cerezo M; Paz A. (2010) *Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos*. Rev. Gerencia. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 9 (18): 124-136, enero-junio de 2010.

Losada M. Y Rodríguez A. 2007. *Calidad del servicio de salud: una revisión a la literatura desde la perspectiva del marketing*.

Mira JJ, Aranaz J. 2000 *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria*. Medicina Clínica vol. 114 pág. 26-33.

Muza R. y Muza P (2008). *Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales*. Rev. Chile Salud Pública 2008; Vol. 12 (1): 12-17.

Otero J. *Calidad de atención, satisfacción y lealtad del paciente odontológico* Revista virtual odontología ejercicio profesional - ISSN 1608-1633 Volumen 12 Número 132 Abril 2011 pág.11
 Pérez C.; Reyes R; Llantá M; Fortes M; Ochoa I. (2008). *La Evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología*. La Habana, Cuba. Pág. 3

Pérez-Cuevas R, V Libreros, S Reyes, J Santa cruz, V Alanís y G Gutiérrez 1994. *Análisis de la satisfacción del usuario y de la productividad de un modelo de atención primaria con la participación de médicos y técnicos*. Salud Pública México; 36 (5): 492-502.

Preciado I. y Urbano C. (2012). *Barreras de Acceso a los Servicios Preventivos u Correctivos de Odontología*. Universidad del Cauca. Popayán. Pág. 16.

Reinaldo E. (2005). *La Calidad en la Atención Odontológica En el Proceso de Integración Docente, Asistencial y de Investigación*. Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela. Pág. 3.

Seclén-Palacin J y CH. Darras. *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados*. Peru. 2005. Facultad de Medicina; 66 (2): 127-141.